Service Science für die digitale Hochschule:

Chancen und Herausforderungen

Im Zuge von Globalisierung und schrumpfenden Budgets entsteht ein sich verschärfender Wettbewerb der Hochschulen um die besten Studierenden, die sich zunehmend als „Kunden“ betrachten. Welche Chancen birgt dabei die vermehrte Digitalisierung an Hochschulen für Studierende, Lehrende und Mitarbeiter? Und: Was bedeutet diese „Kulturrevolution“ für die Hochschulen als lebende Organisationen? In dem Workshop *Service Science für die digitale Hochschule: Chancen und Herausforderungen* geben Experten aus Wissenschaft und Hochschulpraxis einen Überblick über aktuelle Chancen und Herausforderungen für die digitale Hochschule.

Den Einstieg in das Themenfeld geben Stephan Sachse, geschäftsführender Gesellschafter, und Dr. Stefan Link, Leiter Produkt und Entwicklung, Datenlotsen Informationssysteme GmbH, mit einer Begrüßung und thematischen Einführung.

Anschließend leitet Prof. Dr. Arndt Bode von der Technischen Universität München mit einem Impulsvortrag zum Thema *Business Alignment zwischen Hochschulinnovation und Campus Management* in den Workshop ein. In dem Vortrag mit anschließender Diskussionsrunde wird es um die Notwendigkeit gehen, Campus-Management-Systeme so flexibel zu gestalten, dass sie mit der hohen Geschwindigkeit der aktuellen Hochschulreformen Schritt halten und sich flexibel an neue Regularien und Prozesse anpassen können.

In ihrem Vortrag *Integrationsherausforderung Hochschule* beschreiben Dr. Gudrun Oevel von der Universität Paderborn und Dr. Sabine Rathmayer, Datenlotsen Informationssysteme GmbH, Lösungsansätze für heterogenste IT-Landschaften. Dabei betrachten sie IT-Infrastrukturen an Hochschulen, die in der Regel historisch gewachsen und daher im Allgemeinen vielschichtig sind. Sie umfassen zahlreiche Systeme und Fachverfahren, wie Campus-Management-, ERP-, oder HR-Software, E-Learning- oder Bibliothekssysteme. Eine Synchronisierung, Interaktion und Integration findet nur in wenigen Fällen statt. Die heutigen komplexen Anforderungen und Prozesse in Hochschulen lassen sich jedoch ohne eine Integration der verschiedenen Systeme und Anwendungen kaum noch lösen. Ausgehend von Campus-Management-Systemen stellt der Vortrag Lösungsansätze zur besseren Integration von Hochschulanwendungen anhand verschiedener Praxisbeispiele vor.

Im zweiten Teil des Workshops beginnt Dr. Markus von der Heyde, Leiter Servicezentrum für Computersysteme und -kommunikation an der Bauhaus-Universität Weimar, mit dem Vortrag *IT-Service-Management an Hochschulen: Nutzen und Grenzen*. Thema dieses Beitrages wird die vermehrte Hinwendung der Hochschulen zum IT-Service-Management sein. Das Hauptziel dessen ist häufig eine Verbesserung der Services (u.a. Qualität und Sichtbarkeit). In seinem Vortrag wirft Dr. Markus von der Heyde unter anderem folgende Fragen auf: An welchen Stellen sind Hochschulen anders als die öffentliche Verwaltung oder Wirtschaft? Wo liegen Nutzen und Grenzen dieser Professionalisierung? Und: Woran kann der Übergang von Theorie zu Praxis scheitern?

In dem anschließenden Vortrag *Technologische Innovationen im Tele-Lecturing* öffnet Prof. Dr. Christoph Meinel vom Hasso-Plattner-Institut das Themenfeld noch etwas weiter. Neben einer Begriffs- und Zielbestimmung gibt er einen Überblick über bisher Erreichtes beim Tele-Lecturing und stellt aktuelle Forschungsarbeiten zur automatischen Erschließung von multimedialen Vorlesungsaufzeichnungen vor. Fragen, die in dem Vortrag ebenfalls behandelt werden: Vor welchen konkreten Herausforderungen steht die Forschung im Tele-Lecturing? Und: Inwiefern müssen spezifische Methoden und Techniken weiterentwickelt werden?

Im *Abschlussplenum* werden die erarbeiteten Thesen und Ergebnisse noch einmal zusammengefasst. Zudem besteht hier für das Plenum erneut die Möglichkeit, eigene Sichtweisen und neue Aspekte einzubringen.